Gobierno de Chile
gob.cl

Ministerio de Educación
Gobierno de Chile

JUNAEB
Ministerio de Educación
Gobierno de Chile

Beca TIC

Garantías y cuidados del equipo

2

¿Cómo hacer uso de la garantía del equipo?

1. En caso de problemas técnicos (ejemplo: el equipo no enciende, se reinicia inesperadamente, falla el teclado, entre otros), la o el estudiante beneficiado, o un familiar directo, el uso de la garantía, contactase con la empresa Lenovo Chile.

2. El proveedor cuenta con una red de asistencia técnica a lo largo del país. Para conocer los lugares de atención, comunícate con la asistencia telefónica.

3. El servicio de garantía incluye la reparación o reemplazo del equipo o de cualquier componente de éste que no funcione correctamente, así como también los problemas de software.

4. Cuando no sea posible reparar el equipo por causas atribuibles al fabricante, el proveedor lo reemplazará por otro con características iguales o mejores al defectuoso.

5. Una vez informado el problema, el tiempo de respuesta del soporte técnico no debe exceder los 15 días hábiles.

LENOVO CHILE **600 3690 300**

Todos los computadores portátiles entregados cuentan con un servicio de **garantía técnica de 13 meses**, a partir de la recepción conforme por parte del beneficiario.

¿Qué casos no cubre la garantía?

1. Cuando el equipo ha sido modificado o desarmado parcial o totalmente por el usuario o servicios técnicos no autorizados por el proveedor del computador.

2. Cuando el equipo ha sido negligentemente manipulado o usado en condiciones fuera de las establecidas en el manual de uso que lo acompaña.

3. Cuando los daños se producen a consecuencia de siniestros tales como incendios o fenómenos naturales.

4. Cuando los daños son causados por golpes, caídas, derrames de líquidos o trato inadecuado.

5. Cuando los daños son por el uso de partes o equipos no fabricados o vendidos Lenovo, por ejemplo: baterías alternativas, uso de periféricos o accesorios no compatibles con el sistema operativo.

6. Cuando se dañan partes fungibles como baterías no recargables, estuches, fundas, etc., salvo en caso de fallas de fabricación o por problemas en los materiales que lo componen.

7. Cuando se trata de servicios regulares de limpieza o desgaste mecánico o cosmético normal.

8. La garantía no cubre pérdida, robo o extravío.

Para otras consultas, comunícate con la **Mesa de Ayuda Junaeb 600 6600 400**.

Plan de internet móvil

1. El servicio de internet móvil permite conectar el equipo de forma inalámbrica a internet, con lo que obtienes acceso a información de sitios chilenos y del resto del mundo.

2. El servicio de Internet Móvil es proporcionado por la empresa Claro para los equipos Lenovo.

3. A continuación, se detallan las características del plan de internet:

Marca	Operador de internet	Dispositivo	Tráfico de datos	Duración del plan
Lenovo	Claro	ZTE	10 GB*	12 meses**

**24 horas diarias hasta alcanzar una cuota de tráfico de datos mensual.*
*** Desde la recepción del equipo por parte del estudiante.*

4. Cuando el o la estudiante alcance el total de la cuota de tráfico indicada, la velocidad de transferencia de datos (bajada/ subida), disminuye automáticamente a un máximo de 256 Kbps hasta el siguiente mes, cuando se restaura la velocidad normal de navegación.

5. Una vez finalizado el año de servicio, la banda ancha móvil es propiedad de el o la estudiante, por lo que puede contratar un plan o prepago con la misma empresa o solicitar el desbloqueo para utilizarlo con otro operador de servicios de internet.

Dependiendo de la zona geográfica, es posible que existan problemas (de señal débil o intermitente) o no exista cobertura del plan de internet. Para revisar si es posible la conexión a internet, debes ingresar tu dirección en el sitio **www.claro.cl.**

Garantía del plan de internet (BAM)

1. La garantía técnica de la banda ancha móvil tiene una vigencia de 13 meses a partir de la entrega del equipo al estudiante y estará a cargo de la empresa empresa Lenovo Chile.

2. La gestión de las solicitudes de garantía técnica será efectuada por cada estudiante beneficiario o familiar del mismo, a través de la línea telefónica del proveedor Lenovo. Si es necesario reparar la banda ancha móvil, el plazo de resolución no será superior a 15 días hábiles, contados desde el ingreso del reclamo.

3. En los casos en que la reparación no sea posible por causas atribuibles al fabricante, la empresa lo reemplazará por un dispositivo de características idénticas o superiores al defectuoso.

4. La duración del plan de gratuidad, se extenderá en la misma cantidad de días que el usuario estuvo sin poder utilizar su banda ancha móvil desde el ingreso del reclamo, ya sea en los casos de reparación y/o cambio.

5. La garantía no cubre reposición de la banda ancha móvil en caso de pérdida o robo.

6. En caso de robo o pérdida de la banda ancha móvil durante la vigencia del plan de internet, el o la estudiante o su familia puede adquirir un nuevo dispositivo y realizar una solicitud al soporte técnico de la empresa correspondiente a la marca del equipo, quien gestionará un nuevo chip que tendrá cargado los meses restantes del servicio. Es importante indicar que el costo de envío del nuevo chip deberá asumirlo el beneficiario o su familia.

Para otras consultas, comunícate con la **Mesa de Ayuda Junaeb 600 6600 400**.